

PRESSEMITTEILUNG

**Accountmanagement und gut gepflegte Kundendaten sind wichtige Grundlage für den B2B E-Commerce**  
**B2B-Unternehmen sehen vielfältige Vorteile einer zentralen Pflege von Kundendaten und der engen Vernetzung von Onlineshop und CRM**

Karlsruhe/Köln, 14. Dezember 2017. Der B2B E-Commerce Konjunkturindex, eine Initiative der IntelliShop AG in Zusammenarbeit mit dem ECC Köln, veröffentlicht heute seine fünfundzwanzigste Erhebung. Die Lagebeurteilung der E-Commerce-Umsätze im Erhebungszeitraum September und Oktober fällt mit 138,5 Punkten rund sieben Punkte zurückhaltender als in der Vorerhebung aus. Verglichen mit der Vorjahreserhebung ergibt sich ein Rückgang um 15,6 Punkte. Auch die Erwartungen für die E-Commerce Umsätze in den kommenden zwölf Monaten liegen mit 158,9 Punkten unter dem Vorjahreswert von 175 Punkten, wenngleich weiterhin auf sehr hohem Niveau zuversichtlich.

Die Beurteilung der aktuellen Gesamtumsätze kann mit 143,6 Punkten das zweitbeste Ergebnis der letzten zwölf Monate erzielen. Gegenüber der Vorjahres-Erhebung bedeutet dies ein Plus von 8,2 Punkten. Die Erwartungen für die Gesamtumsätze in den kommenden zwölf Monaten können sich mit 166,7 Punkten nochmals leicht gegenüber der Vorerhebung verbessern, jedoch nicht die Marke von 175 Punkten aus dem Vorjahr wiederholen. Dennoch drückt die Bewertung der Umfrageteilnehmer auch hier eine sehr positive Stimmung aus.

Im Rahmen der Zusatzfrage steht der Umgang mit Kundendaten im Fokus. Wenig verwunderlich setzen zwei Drittel der B2B-Unternehmen ein CRM-System zur Speicherung von Kundendaten ein. Die häufigsten Nutzer sind dabei der Vertriebsinnendienst mit 91,7 Prozent, der Außendienst mit 79,2 Prozent sowie das Marketing mit 66,7 Prozent. Weitere regelmäßige Anwender sind

der Kundenservice sowie die Unternehmenskommunikation. 91 Prozent der Panelists stimmen zu, dass eine zentrale Verwaltung der Kundendaten hilfreich und effizient ist. Mit demselben eindeutigen Votum unterstreichen die befragten B2B-Unternehmen, dass eine Integration von E-Commerce und CRM ein wesentlicher Erfolgsfaktor für eine ganzheitliche Datenverwaltung und ein erfolgreiches Kundenmanagement ist.

Auf breitere Skepsis stößt hingegen die neue EU-Datenschutzrichtlinie. Fast die Hälfte der Panelists finden es weniger oder überhaupt nicht gut, dass die neue Grundverordnung ab Mitte 2018 verpflichtend wird.

*Der vollständige Berichtsband zum kostenlosen Download und alle Informationen zum B2B E-Commerce Konjunkturindex und den Teilnahmemöglichkeiten als Panelist finden sich unter: **[www.b2b-ecommerce-index.de](http://www.b2b-ecommerce-index.de)***

## **Über den B2B E-Commerce Konjunkturindex**

Der B2B E-Commerce Konjunkturindex beruht auf einer zweimonatlichen Befragung von Entscheidern und Projektverantwortlichen aus deutschen B2B-Unternehmen. Die Unternehmen beurteilen ihre aktuellen Umsätze und ihre Erwartungen an die Umsatzentwicklung in den folgenden zwölf Monaten auf einer 5-Punkte-Skala von „sehr negativ“ bzw. „stark verschlechtern“ bis „sehr positiv“ bzw. „stark verbessern“. Die ausgewiesenen Werte des B2B E-Commerce Konjunkturindex berechnen sich als Differenz der Anteile positiver und negativer Beurteilungen der aktuellen bzw. erwarteten Umsätze und Ausgaben plus 100. Somit bedeutet ein Wert von 100, dass der Anteil positiver Rückmeldungen genauso groß ist wie der Anteil negativer Rückmeldungen.

An der fünfundzwanzigsten Erhebung des B2B E-Commerce Konjunkturindex haben 39 Entscheider und Projektverantwortliche aus überwiegend international tätigen B2B-Unternehmen teilgenommen.

Die nächste Erhebung startet Mitte Januar 2018. Teilnehmen können alle B2B-Unternehmen, die Umsätze über internetbasierte und digitalisierte Angebots- und Auftragsprozesse generieren. Mit ihrer Teilnahme an den Umfragen des B2B E-Commerce Konjunkturindex tragen die Panelists dazu bei, mehr Transparenz in den deutschen B2B-Onlinehandel zu bringen und profitieren von kostenfreien Ergebnissen.

**[www.b2b-ecommerce-index.de](http://www.b2b-ecommerce-index.de)**

## **Über die IntelliShop AG**

Gegründet im Jahr 2004, verzeichnet die IntelliShop AG hohe, jährliche Wachstumsraten und konnte sich schnell als einer der innovativsten Anbieter für komplexe Shopsysteme im Enterprise-Segment etablieren.

Die modulare Architektur und der innovative Prozessmanager ermöglichen eine vollständige Anpassung des Shops an die bewährten Unternehmensprozesse. Dank integrierter Middleware erfolgt die schnelle und problemlose Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur.

Zu den Kunden gehören zum Beispiel Eppendorf, Miltenyi Biotec, Wieland Electric, Gemü, Jordan, Knaut, Kaut-Bullinger, Nordwest Handel, T-Mobile, telering oder eis-mann.

**[www.intellishop-software.de](http://www.intellishop-software.de)**

## **ECC Köln – Die Experten für Handel im digitalen Zeitalter**

Eingebunden in das renommierte IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Analysen und Beratung in puncto progressiver Strategie – rund um Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Das ECC Köln entwickelt und erstellt individuelle Forschungsarbeiten und Studien zu weltweit wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie zum Beispiel Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment.

Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, dem umfangreichen Experten-Know-how und der strategischen Beratung der ECC-Experten. Konzepte für E-Commerce-Kanalexzellenz und erfolgreiches Cross-Channel-Management gehören genauso zum Leistungsspektrum des ECC Köln wie die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen.

**Was können wir für Sie tun? [www.ecckoeln.de](http://www.ecckoeln.de)**

## Ihr Redaktionskontakt

IntelliShop AG  
Oliver Schwartz  
Amalienbadstraße 41  
76227 Karlsruhe

Tel. +49 721 381341-750  
Fax +49 721 381341-760  
oliver.schwartz@intellishop.ag

ECC Köln  
Juliane Mischer  
Dürener Str. 401 b  
50858 Köln

Tel. +49 221 943607-23  
Fax +49 221 943607-59  
j.mischer@ifhkoeln.de

index Agentur für strategische  
Öffentlichkeitsarbeit und Werbung GmbH  
Lukas Pfeiffer / Kerstin Degener  
Zinnowitzer Straße 1  
10115 Berlin

Tel. +49 30 39088-190  
Fax +49 30 39088-199  
intellishop@index.de